Guide
à la clientèle
Grand format

Pensez vert!
Version électronique au
rtcquebec.ca

RÉSEAU DE TRANSPORT DE LA CAPITALE
RTC
Des solutions qui nous transportent

Guide de la clientèle

Services	**1**
Signalétique	**3**
Mode d'emploi	**5**
Cartes à puce	**8**
Titres de transport	**10**
Privilèges	**13**
Outils d'information	**14**
Règlements	**16**
Aidez-nous à améliorer le service	**17**
Nous joindre	**18**

Bienvenue au Réseau de transport de la Capitale.

En prenant l'autobus, vous choisissez un mode de transport efficace, écologique et économique.

Services

Métrobus

Un moyen efficace d'accéder aux centres d'activité

Service à haute fréquence.
Parcours desservant les principaux centres d'activité et circulant principalement sur des voies réservées.

Les autobus articulés, circulant sur certains Métrobus, sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant.

En service 7 jours sur 7.

leBus

Un service à proximité de chez vous

Liaison entre les quartiers résidentiels et les centres d'activité. Parcours desservant les principaux boulevards et les artères locales.

En service 7 jours sur 7.

eXpress

Un lien rapide vers le travail ou les études

Lien rapide entre les secteurs résidentiels et le centre-ville de Québec ou le centre de Sainte-Foy. Parcours empruntant les autoroutes.

En semaine principalement aux heures de pointe.

Écolobus

Une façon « écolo » de se déplacer dans le Vieux-Québec

Bus électriques non polluants et silencieux, circulant dans le Vieux-Québec et le Vieux-Port.

Les bus électriques sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant.

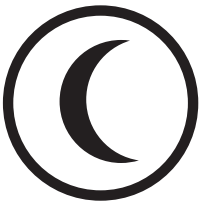
En service 7 jours sur 7.

Services

STAC
Le RTC offre le Service de transport adapté de la Capitale (STAC) pour les personnes handicapées qui ne peuvent pas utiliser le service de transport régulier.

STAC

Couche-tard
Départs ajoutés sur certains parcours en fin de soirée les vendredis et les samedis.



Parc-O-Bus
Stationnements gratuits permettant de garer votre voiture afin d'utiliser les services du RTC.

Taxibus
Service de transport par taxi dans certains secteurs non desservis par le RTC. Il est disponible sur appel selon un horaire fixe et vous permet l'accès à certains parcours. Un tarif spécial peut être exigé.

Vélobus
Le service de support à vélos du RTC
Disponible sur les autobus articulés. En vigueur du 1er mai au 31 octobre.

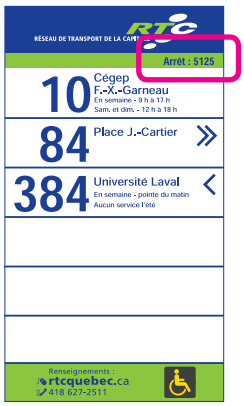
Signalétique

Signalisation à l’arrêt

Sur chaque panneau figurent le numéro et la direction des parcours en service à cet arrêt. Certains parcours ne desservent pas l’arrêt en tout temps. Des périodes de service sont alors précisées.
Sur les parcours accessibles, le panneau indique l’accessibilité ou non de l’arrêt.

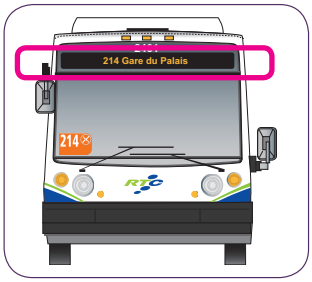
Numéro d’arrêt

Mémorisez votre numéro d’arrêt. Il est utile pour rechercher l’horaire à l’arrêt sur notre site Web, pour utiliser les outils RTCnomade (SMS, site mobile, application RTC Mobile) ou pour formuler un commentaire.



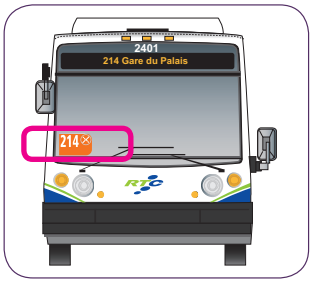
Signalisation sur l’autobus

Le bandeau lumineux, en haut de l’autobus, indique le numéro du parcours et sa destination.



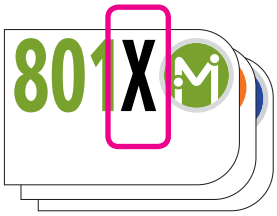
Signalétique

Carte située au coin inférieur du pare-brise



- Une carte de couleur signifie que l'autobus effectue son trajet régulier.

- Une carte blanche sur laquelle le numéro de parcours est suivi d'un « X » noir signifie un trajet raccourci.



- De plus, une carte indique la destination finale du parcours.

Les couleurs associées à la carte identifient le type de service offert :
Bleu : leBus
Orange : eXpress
Vert : Métrobus

Mode d'emploi

Planifiez votre déplacement

- Avec Trajecto, le planificateur d'itinéraires au **rtcquebec**.ca.

- Avec RTCnomade, la gamme d'outils d'information qui vous suit partout.

- Avec le Service à la clientèle : **418 627-2511**.

Soyez à l'arrêt au moins trois minutes avant l'heure prévue de passage de l'autobus.

En attendant l'autobus...

- Vérifiez le numéro et la destination des parcours figurant sur l'arrêt d'autobus.
- Sortez de l'abribus au moment où vous voyez l'autobus s'approcher pour être vu par le personnel chauffeur.
- À l'arrivée de l'autobus, vérifiez le numéro de parcours.

Note :

- Restez toujours visible autour de l'autobus.
- Afin d'assurer votre sécurité, les montées sont permises aux arrêts seulement.

Mode d’emploi

En montant dans l’autobus...

- Attendez que les gens descendent du véhicule avant de monter.
- Respectez la file d’attente pour de faciliter la montée.
- Ayez en main votre titre de transport.
- Acquittez votre passage.
- Demandez un billet de correspondance au besoin.

Carte à puce
Si vous acquittez votre passage avec une carte à puce, maintenez votre carte devant le lecteur à l’entrée de l’autobus.

Un problème dans l’autobus avec votre carte à puce?
Le personnel chauffeur n’est pas en mesure de régler la situation, car l’équipement ne lui permet pas de le faire. Vous devrez alors payer votre droit de transport d’une autre façon.

Pour identifier le problème avec votre carte à puce, présentez-vous dans un des centres d’information ou dans un des centres de services du RTC. (Section Nous joindre)

Dans l’autobus…

- Allez vers l’arrière, d’autres personnes pourront monter.
- Cédez votre place à ceux qui en ont besoin.

Mode d’emploi

En sortant de l’autobus…

- Avertissez le personnel chauffeur de votre intention de descendre en actionnant la sonnerie avant d’arriver à votre arrêt.

- Si possible, descendez par la porte arrière de l’autobus.

Descente entre 2 arrêts en soirée

Le RTC offre, à une personne seule, la possibilité de descendre entre deux arrêts après 20 h pour se rapprocher de sa destination. Ce service est disponible sur tout le réseau du RTC, à l’exception des parcours Métrobus.

Cartes à puce

Carte OPUS

- Carte rechargeable et réutilisable
- Durée de vie d'environ 4 ans
- On peut récupérer le solde des titres sur la carte, en cas de perte ou de vol, si elle est enregistrée
- Titres que l'on peut encoder sur l'OPUS : laissez-passer mensuel, laissez-passer 7 jours, ÉtéBUS et billets (Général/Étudiant plus, Aîné/18 ans et moins)
- Coût de l'OPUS sans photo : 6 $

Carte Occasionnelle

- Chargement unique
- Doit être jetée une fois que tous les titres sur la carte ont été utilisés
- On **ne peut pas** récupérer les titres encodés sur cette carte en cas de perte ou de vol
- Titres que l'on peut encoder sur une carte Occasionnelle : Catégorie Général uniquement, laissez-passer 1, 2 et 7 jour(s) et billets
- Coût de l'Occasionnelle : sans frais

Cartes à puce

Comment vérifier le solde de votre carte à puce?

Dans l'autobus, maintenez la carte sur le valideur au moment de débiter un billet. Vous pouvez également vous rendre dans un centre de services du RTC ou dans un point de vente et demander que l'on vérifie le solde de votre carte.

Où se procurer les cartes à puce?

Points de vente du RTC

- Carte OPUS sans photo (catégorie Général)
- Carte Occasionnelle

Centres de services et Centres d'information du RTC

- Carte OPUS avec photo (catégories Aîné, 18 ans et moins, Étudiant plus et Privilège Métropolitain)
- Carte OPUS sans photo (catégorie Général)
- Carte Occasionnelle

Titres de transport

Les tarifs du RTC sont fixés selon des catégories d'utilisateur.

Catégories

Aîné

Personne de 65 ans et plus.
Carte OPUS photo obligatoire pour l'abonnement mensuel et le billet privilège.

---

18 ans et moins

Personne de 18 ans et moins au 30 septembre de l'année en cours.
Carte OPUS photo obligatoire pour l'abonnement mensuel et le billet privilège.

Étudiant Plus

Personne de 19 ans ou plus au 30 septembre de l'année en cours et qui étudie à temps plein dans un programme d'enseignement reconnu par le RTC.
Carte OPUS photo obligatoire pour l'abonnement mensuel.
Le détenteur de cette carte doit faire la preuve de son statut d'étudiant avant le 30 septembre de chaque année scolaire.

Privilège Métropolitain

Personne de 23 ans et moins au 30 septembre de l'année en cours.
Carte OPUS photo obligatoire pour l'abonnement mensuel.

Si vous n'appartenez pas à l'une de ces catégories, le tarif Général s'applique.

L'abonnement Général est transférable à une autre personne qui ne se déplace pas en même temps que vous sur le territoire desservi par le RTC.

Titres de transport

Laissez-passer mensuel

Valide du premier au dernier jour du mois : il vous permet des déplacements illimités sur le réseau du RTC pour toute la durée de sa période de validité.

Laissez-passer 1 jour, 2 jours et 7 jours

S'active dès la première utilisation dans l'autobus et permet des déplacements illimités durant sa période de validité.

ÉtéBus

Valide du 1er juillet au 31 août. Réservé aux usagers de 18 ans et moins qui possèdent une carte OPUS avec photo.

Laissez-passer Métropolitain mensuel

Valide sur le réseau du RTC et d'autres sociétés partenaires comme la Société de transport de Lévis et le Transport collectif de la Jacques-Cartier.

Information au **rtcquebec**.ca sous Tarifs

Titres de transport

Billet

Il vous donne droit à un passage.
Disponible sur carte à puce.
Tarif réduit pour la catégorie Aîné et 18 ans et moins sur présentation de la carte OPUS avec photo.

Droit de correspondre

Permet de monter gratuitement à bord de tout autobus circulant sur un parcours autre que celui sur lequel il a été émis et autre que ceux utilisés durant sa période de validité.

Si vous optez pour le paiement en argent comptant, demandez un billet de correspondance au chauffeur en entrant dans l'autobus. Ce billet est valide pour une période de 90 minutes suivant son émission et il n'est pas transférable.

Lors de l'utilisation d'un billet encodé sur une carte à puce, le droit de correspondre est automatiquement encodé sur votre carte. Il est valide 120 minutes.

Enfant

Personne de 5 ans et moins. Service gratuit.

Privilèges

Avec tous les titres

Si vous avez 18 ans et plus : le bus est gratuit pour les enfants de 6 à 11 ans qui vous accompagnent lorsqu'un service du samedi ou du dimanche est offert et lors de certains congés scolaires (semaine de relâche et période des fêtes).

Maximum de trois enfants.

Avec le laissez-passer mensuel (RTC ou Métropolitain)

- Crédit d'impôt du gouvernement fédéral.
- Accès gratuit à la traverse Québec-Lévis.
- Réduction sur un abonnement avec Communauto.
- Rabais valides dans divers établissements.

L'abonne Bus

Il est possible de s'abonner au transport en commun pour une plus longue période chez certains employeurs.

L'abonne BUS

Ce programme est aussi disponible pour la clientèle étudiante. Informez-vous auprès de votre établissement scolaire.

L'abonne BUS

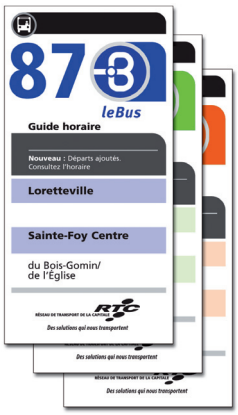
L'abonne BUS vous donne droit à des rabais ainsi qu'à plusieurs autres avantages.

Outils d'information

- **Site Web**
  Horaire à l'arrêt et horaire des parcours, planificateur d'itinéraires, avis, nouvelles et plus encore. **rtcquebec**.ca

- **RTCnomade**
  Horaire à l'arrêt par SMS, alertes SMS, site mobile, RTC Mobile pour iPhone et Android, écran d'information.
  rtcquebec.ca/nomade

- **Médias sociaux**
  Facebook.com/rtcqc
  Twitter.com/rtcquebec
  Youtube.com/rtcquebec



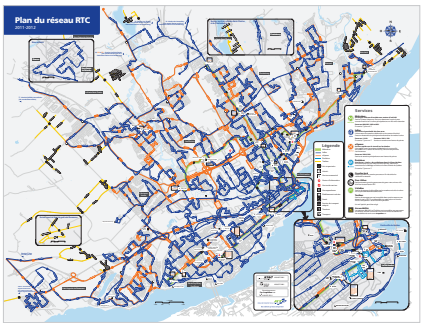
- **Guides horaires**
  Horaire à certains lieux de passage et trajet du parcours.

Outils d'information

Aux zones d'arrêt

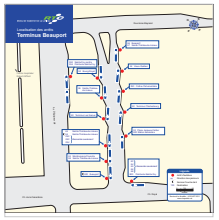
La plupart des arrêts sont munis de :

- **Plan du réseau**
  Illustre les parcours d'autobus circulant sur le territoire desservi par le RTC.



- **Affiche trajet-horaire**
  Décrit le trajet du parcours et indique l'horaire de cet arrêt.

- **Plan de localisation des arrêts**
  Indique l'emplacement des arrêts dans les lieux majeurs de correspondance et dans les terminus.

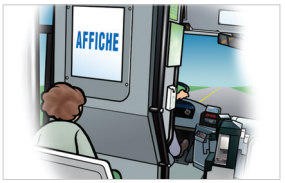


- **Écran d'information**
  Affiche les heures de passage planifiées à l'arrêt.

803 Terminus Beauport 11:32 11:42 11:52 A1
803 Terminus Les Saules 11:36 11:42 11:52 B5
61 41e rue Est 11:32 11:42 11:52 A5
332 Sainte-Foy Centre 11:32 11:42 A1
295 Sainte-Foy Centre 11:32 A1
185 Station Belvédère/ Sainte-Foy Centre 11:32 11:42 11:52 A1
75 Terminus Les Saules 11:32 A1
75 41e rue Est 11:32 11:42 A1
10:30
Terminus
WiFi
rtcquebec.ca/wifi

Dans le bus

- **Affiche derrière le chauffeur**
  Elle vous annonce les modifications au service et plusieurs nouveautés du RTC.



Règlements

Règlements 230 et 231

- Le Règlement 230 fixe les conditions d'utilisation des titres de transport.

- Le Règlement 231 précise les règles qui régissent le comportement des personnes dans les véhicules et les immeubles du RTC.

- Les deux règlements font également état des amendes ou sanctions possibles lorsqu'ils ne sont pas respectés.

- Il est possible de consulter les règlements 230 et 231 sur notre site Web.

Tous les détails au **rtcquebec**.ca sous Services clientèle.

Des copies sont disponibles dans nos centres d'information.

Aidez-nous à améliorer le service

Vous pouvez nous faire part de vos commentaires de 3 façons.
1. Par téléphone : 418 627-2511

2. En ligne, formulaire Commentaires et plaintes sous la rubrique Service clientèle

3. Par la poste
Service à la clientèle, RTC
720, rue des Rocailles
Québec (Québec) G2J 1A5

Renseignements requis :
- date et heure précise de l'événement;
- endroit de l'événement;
- numéro de parcours et direction de l'autobus;
- numéro d'autobus (4 chiffres);
- tout autre élément nous permettant de cerner la situation.

Une fois vos commentaires reçus…

- **Nous enquêtons**
- **Nous répondons**, si vous avez demandé un suivi.
- **Nous compilons**, pour évaluer la qualité du service offert et le degré de satisfaction de notre clientèle.

Vous jugez que le traitement reçu à la suite d'un commentaire ou d'une plainte est insatisfaisant ou inéquitable?

Vous pouvez communiquer avec la protectrice de la clientèle (section Nous joindre).

Nous joindre

Renseignements sur les services du RTC

rtcquebec.ca
418 627-2511

Objets trouvés

418 627-2351 poste 1

Bureau de la protectrice de la clientèle

720, rue des Rocailles
Québec (Québec) G2J 1A5
418 627-2351 poste 5177

Service de transport adapté de la Capitale (STAC)

Réservation et information : 418 687-2641, option 0

Centres d'information

Accessibles aux personnes en fauteuil roulant

Services offerts :

- Planification d'itinéraires personnalisés
- Renouvellement du statut étudiant
- Tout sur OPUS
- Récupération des objets trouvés

Venez nous visiter

- 720, rue des Rocailles, Québec
- 884, rue Saint-Joachim, Québec
  À deux pas de l'avenue Honoré-Mercier et de la rue Saint-Jean.

Centres de services

Accessibles aux personnes en fauteuil roulant

Services offerts :

- Renouvellement du statut étudiant
- Tout sur OPUS

Venez nous visiter

- Pharmacie Brunet, Laurier Québec
  2700, boul. Laurier, Québec

- Pharmacie Uniprix
  369, rue de la Couronne, Québec

- Pharmacie Uniprix, Les Galeries de la Canardière
  2485, boul. Sainte-Anne, Québec

- Service de transport adapté de la Capitale (STAC)
  (Pour les usagers du STAC seulement)
  2750, boul. Wilfrid-Hamel, Québec

- Pour connaître les centres de services de la Rive-Sud, visitez le stlevis.ca

Consultez le **rtcquebec**.ca pour connaître les heures d'ouverture.

Pensez vert!
Version électronique au
rtcquebec.ca